

Dirección General de Educación Superior Tecnológica



1. Datos Generales de la asignatura

Nombre de la asignatura:	**Taller de Destrezas Directivas**
Clave de la asignatura:	**DNQ-1305**
Créditos (Ht-Hp_ créditos):	**1 – 2 - 3**
Carrera:	**Ingeniería en Gestión Empresarial**

2. Presentación

Caracterización de la asignatura
Esta asignatura aporta al perfil del Ingeniero en Gestión Empresarial, la capacidad de tomar decisiones acertadas en la organización y dirección de la empresa. Esta asignatura deberá cursarse en el octavo semestre, teniendo como prerrequisito la materia de Habilidades Directivas I y Habilidades Directivas II donde se proporcionan al alumno las bases para sustentar la importancia de fomentar habilidades directivas en el desempeño del egresado. Considerando que las destrezas directivas son de suma importancia en el desarrollo del Ingeniero en Gestión empresarial, esta materia complementa la especialidad como un refuerzo a lo ya visto en las materias antes mencionadas y previas al desempeño laboral del alumno.
Intención didáctica
El temario está organizado en tres unidades; en la primera unidad se introduce al alumno en su papel de empresario, resaltando la importancia del servicio al cliente como el principal factor a tomar en cuenta para la apertura y desarrollo de la empresa. Cabe resaltar que la medición del servicio tendrá un gran impacto en la toma de decisiones. En la unidad dos se trabajan con las habilidades de liderazgo, identificando modelos de liderazgo directivo que permita la conducción adecuada de la empresa. Por último, en la unidad tres, se abordan herramientas para el análisis y toma de decisiones, enfocándolas en que permitan la permanencia y mejora de la empresa en un entorno cambiante y de riesgo.

3. Participantes en el diseño y seguimiento curricular del programa

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Observaciones
Dirección de Institutos Tecnológicos Descentralizados, 15 de Julio del 2011.	Representantes de los Institutos Tecnológicos Superiores de: Fresnillo, Acayucan, Coacalco, Ciudad Serdán, Ciudad Acuña, Cananea, Irapuato y Puerto Vallarta.	Diseño Curricular de las Especialidades para la Carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial del Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica.

4. Competencias a desarrollar

Competencia general de la asignatura
• Aplicar herramientas para la toma de decisiones que permitan a la empresa ser sostenible.
Competencias específicas
• Tener la capacidad de tomar decisiones pertinentes que permitan la sostenibilidad de la empresa, considerando el servicio al cliente y el liderazgo efectivo.
Competencias genéricas
Competencias instrumentales: • Comunicación oral y escrita • Capacidad de análisis y síntesis • Solución de problemas • Toma de decisiones Competencias interpersonales: • Capacidad crítica y autocrítica • Trabajo en equipo • Empatía • Lenguaje asertivo Competencias sistémicas:

- Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.
- Capacidad de generar nuevas ideas
- Búsqueda del logro

5. Competencias previas de otras asignaturas

Competencias previas
• Entender la cultura organizacional • Trabajo en equipo • Habilidades directivas

6. Temario

Temas		Subtemas
No.	Nombre	
1.	Servicio al cliente	1.1 Antecedentes y definiciones 1.2 Calidad en el servicio 1.3 Modelo de Jan Carlson 1.4 Modelo de Kart Albrecht 1.5 Modelo de Earl Sasser 1.6 Medición de la calidad en el servicio
2.	Liderazgo empresarial	2.1. Modelos de liderazgo 2.2. Factores que influyen en el liderazgo 2.2.1. La humildad en el papel del director 2.2.2. La humildad en las funciones directivas 2.2.3. Otros 2.3. Desarrollo de actitudes proactivas 2.4. Análisis de casos 2.4.1. Casos de éxito 2.4.2. Casos de fracaso

		2.5. Elección de un modelo de liderazgo (caso práctico)
3.	Análisis y toma de decisiones	3.1 La toma de decisiones 3.2 Modelos gerenciales para la toma de decisiones 3.2.1 Modelo Occidental 3.2.2 Modelo Oriental 3.2.3 Modelo Intuitivo 3.3 El análisis de decisiones 3.4 Herramientas del análisis de decisiones 3.5 Errores en la toma de decisiones 3.6 Tipos de decisiones organizacionales 3.7 Caso práctico

7. Actividades de aprendizaje

Competencia específica y genéricas (a desarrollar y fortalecer por tema)	
Comprenderá la importancia del servicio al cliente, así como los distintos modelos que existen para el correcto desarrollo de este.	
Tema	Actividades de aprendizaje
Unidad 1: Servicio al cliente	• Identificar los elementos del servicio al cliente. • Identificar los modelos que existen de calidad en el servicio • Visitar diferentes dependencias y empresas donde puedan identificar los modelos de calidad en el servicio aplicados. • Medir la calidad en el servicio en una empresa o institución • Elaborar un manual de servicio al cliente
Competencia específica y genéricas (a desarrollar y fortalecer por tema)	

El alumno identificará sus cualidades y estilo de liderazgo para aplicarlos efectivamente en las organizaciones.	
Tema	Actividades de aprendizaje
Unidad 2: Liderazgo empresarial	• Practicar los diferentes estilos de liderazgo. • Identificar su estilo de liderazgo • Analizar las actitudes proactivas existentes, así como las que el alumno acostumbra poner en práctica. • Investigar y analizar casos de éxito y fracaso de líderes empresariales, políticos y/o sociales.
Competencia específica y genéricas (a desarrollar y fortalecer por tema)	
El alumno conocerá y aplicara las herramientas para el análisis y toma de decisiones.	
Tema	Actividades de aprendizaje
Unidad 3: Análisis y toma de decisiones	• Investigar y diferenciar los modelos gerenciales de toma de decisiones. • Identificar el modelo gerencial de toma de decisiones en una organización. • Analizar casos relacionados con la toma de decisiones para la apertura de una empresa. (Éxito y fracaso). 1. Realizar ejercicios que involucren la toma de decisiones y analizar su efecto.

8. Prácticas (para fortalecer las competencias de los temas y de la asignatura)

1. Elaboración de una matriz de toma de decisiones
2. Creación de un manual de servicio al cliente
3. Realizar un taller de personalidad
4. Realizar un taller de carácter y actitud
5. Entrar y practicar en el taller de ambiente laboral
6. Crear un documento de modelos gerenciales
7. Preparar juegos que se relacionen con la toma de decisiones

9. Proyecto integrador (Para fortalecer las competencias de la asignatura con otras asignaturas)

El objetivo de este proyecto es que el alumno deberá establecer la forma en cómo se maneja una organización, desde el desarrollo de manuales de servicio al cliente, generación del FODA y establecimiento de ambientes laborales internos y por áreas en una organización, llevándolos a las buenas tomas de decisiones, necesarias para el logro del crecimiento organizacional.

10. Evaluación por competencias (específicas y genéricas de la asignatura)

La evaluación debe ser un proceso continuo, dinámico y flexible enfocado a la generación de conocimientos sobre el aprendizaje, la práctica docente y el programa en sí mismo.

Debe realizarse una evaluación diagnóstica al inicio del semestre, para partir de saberes previos, expectativas e intereses que tengan los estudiantes. Durante el desarrollo del curso debe llevarse a cabo una evaluación formativa que permita realimentar el proceso de aprendizaje y establecer las estrategias para el logro de los objetivos establecidos.

Al finalizar el curso debe realizarse una evaluación sumativa que se vincula con aquellas acciones que se orientan a dar cuenta de productos, saberes, desempeños y actitudes que se deben considerar para la calificación.

Algunos productos sugeridos para la evaluación son:

- Reporte de prácticas realizadas.
- Registros de la participación activa en la solución de estudio de casos.
- Ensayos.
- Representación de dinámicas y sociodramas.
- Aplicación de los temas en casos reales.

11. Fuentes de información (actualizadas considerando los lineamientos de la APA*)

2. Rodríguez Estrada Mauro, Integración de Equipos, Manual Moderno
3. BONTIS, Nick, “Intellectual Capital: An exploratory study the develops measures and models”, Management Decision, 36/2, 1998.
4. Madrigal Torres Bertha E., Habilidades Directivas, 2da. Edición, Mc Graw Hill, 2002
5. De la Parra Paz Eric, Guía práctica para lograr calidad en el servicio, Ediciones Fiscales ISEF, 1997
6. Karl Albrecht, Lawrence J. Bradford, La excelencia en el servicio, 3R Editores, 2004
7. Leonard L. Berry, Un buen servicio ya no basta: más allá de la excelencia en el servicio, Ed. Deusto, 2004
8. Harvard Business Review, La toma de decisiones, Ed. Deusto, 2007
9. John S. Hammond, Ralph L. Keeneg, Howward Raiffa, Decisiones Inteligentes, Gestión 2000, 2001
10. Vélez Pareja Ignacio, Decisiones empresariales bajo riesgo e incertidumbre, Ed. Norma, 2003
11. Clemen, Robert T. 1996, Making Hard Decisions, 2a. Ed., Duxbury, USA.
12. Howard, Ronald A. 1995, Decision Analysis, Versión preliminar publicada por Stanford University, Stanford California, USA.
13. Ley Borrás, Roberto 2001, Análisis de Incertidumbre y Riesgo para la Toma de Decisiones, Comunidad Morelos, México.

14. Mcnamee, Peter Y John Celona, 2001, Decision Analysis for the professional, 3rd. edition, Smart Org, Menlo Park, USA.
15. P. Huber Jorge, Toma de decisiones en la gerencia, Ed. Trillas
16. Oren Harari, Secreto de liderazgo, Mc Graw Hill.
17. Espindola Castro José Luis, Análisis de problemas y toma de decisiones, Pearson, 3ra Ed, 2005.
18. Los dueños del logro
19. Howward Raiffa, Decision making descriptive, normative and prescriptive interactions, Cambridge.
20. Stephen R. Covey, Liderazgo centrado en principios, Ed. Paidos, 1993.
21. Reig Pintado Enrique, El líder y el desafío del cambio, Grupo Patria Cultural, 2004

* American Psychological Association (*APA*)